

接客サービス労働の諸問題

—飯盛信男教授の批評に答える—

鈴木 和 雄

飯盛信男教授が、2012年3月をもって佐賀大学を定年退職されるとのことである。飯盛教授からは、半年ほど前にわたくしの接客サービス労働論と労働力商品論を批判された論稿（飯盛，2011a）をうけとっており、わたくしとしても批判にお答えしなければならないと思っているうちに、『佐賀大学経済論集』の飯盛教授退職記念号に寄稿する機会をあたえられた。この機会をとらえて、教授の拙論への批判にお答えしておきたいと考える。

1. 飯盛教授の拙論批判の背景

飯盛教授から拙論批判の論稿をいただいたとき、わたくしは多少の戸惑いを感じた。というのも、教授によるわたくしの議論へのもっとも大きな批判点が、わたくしの接客サービス労働論と労働力商品論とを結びつけ、両者がくいちがっており矛盾している、という点にあったからである。

わたくしはこれまで、学会や研究会での報告や論文抜刷のやりとりにかかわる私信で、接客サービス労働についての拙見を批判されたり、疑問を提示されたことはある。しかしそれは、大方は接客サービスの労働過程論にかかわる批判や疑問であった。たとえば、わたくしの主張する雇主（管理者）—労働者—顧客という3極関係は接客サービス労働過程に固有のものではなく製造業にも存在するとか、顧客と労働者との対立を雇主（管理者）と労働者との対立と同列のものとはみなせないとかの批判である。接客労働論について批判をうけるとすれば、とうぜんに労働過程論にそくしたこのような批判であらうとわたくしは考えていたのである。

飯盛教授による拙論批判にもこの種の批判がみられないわけではない。たとえば教授は、消費者の要求の吸収は「製造業分野でも実施されていること

であり、サービス部門ではそれが労働過程において直接に可能である、ということにすぎない」(飯盛, 2011a: 138, 引用文中の強調は引用者のもの, 以下同様)とか, 「鈴木和雄氏は, 接客労働の特性から消費者との連携による管理者への抵抗の可能性を説いている…のであるが, このことは接客労働にかぎらず製造業分野でも可能なものである」(同上)と拙見を批判されているからである。これらの批判にたいしては, 接客労働過程の一大特徴が, 労働過程への顧客の参加にあり, このことから接客労働過程では「消費者の要求の吸収」が直接的となり, また「消費者との連携による管理者への抵抗」についても労働過程から直接にその可能性が生ずる, とお答えしておきたい。これらの事情は, 飯盛教授のように, サービス部門では顧客の要求の吸収や労働者の抵抗が「労働過程において直接に可能である, ということにすぎない」, といってすませるものではなく, 接客労働過程を製造業などの労働過程と決定的に異なるものにするのである。アメリカのサービス・マーケティング学派の紹介者である, たとえば浅井慶三郎教授の説明をふえんされて, 「サービス提供では顧客側もサービスの一部を担当し参加するのであり, たんなる消費者ではない」ことに同意されているのは(飯盛, 2011a: 140), ほかならぬ飯盛教授ご自身ではないか。

だが主要な批判は, 飯盛教授が長年にわたり研究に従事してこられたサービス労働の商品論的・価値論的理解の方向からなされたものであった。この批判は予想外のことであり, そこにわたくしは戸惑いを感じたのである。むしろどんな方面からの批判であっても批判をうけた以上, 批判には答える義務があろう。だがさしあたりここで確認しておきたいのは, サービス労働論への商品論的・価値論的接近と労働過程論的接近とは視角を異にすることであり, 飯盛教授による拙論批判の内容は, 前者の方面からなされたものを中心としている, という事実である。そうである以上, 飯盛教授による拙論批判をみる前に, その前提として, まずは日本におけるサービス労働論にたいする商品論的・価値論的接近の流れのなかの議論の付置状況と, そこにおける飯盛教授の見解の位置を知っておく必要があるだろう。

日本のマルクス経済学では, サービス労働論については, 伝統的に商品論的・価値論的視角からの検討が試みられてきた。サービス労働研究のパイオ

ニアの1人である金子ハルオ教授が最近経済理論学会第59回全国大会（2011年9月17～18日、於立教大学）の分科会で報告されたその報告論文、「サービス論争の到達点と今後の課題」によると、サービス論争はまず、1960年代までの「生産的労働論争」として展開された。それは「生産的労働のみが国民所得を形成する」という命題を中心に、マルクスがおもに『資本論』『剰余価値学説史』『直接的生産過程の諸結果』などで提示していたサービス労働の規定にもとづいて、生産的労働をどう理解すべきかというかたちで展開された。わたくしもマルクス経済学研究者のはしぐれとしてこの論争を知らないわけではない。だが慎重を期して、とりあえずこの金子論文に依拠して論争全体の流れと、そこにおける飯盛教授の見解の位置を確認しておくことにしよう。

金子教授によれば、1960年代にはじまり70年代以後の日本で展開されたサービス論争には2つの主要論点があった。1つはサービス労働の価値形成性であり、サービス労働は価値を形成するか否か、またサービスは価値をもつか否か、という論点である。2つはサービスの概念規定の問題であり、商品としてのサービスをどんな商品として考えるべきか、という論点だった（金子、2011：1）。

第2点をめぐっては、3つの理解が提出された。第1は、「サービス＝労働説」であり、サービスを、個人的消費対象であるサービス労働の有用的働きと理解する説である。第1点である価値形成性いかんという点からすれば、この説は、サービス労働は価値を形成しないという「サービス労働価値不生産説」に属した。第2は「サービス＝生産物説」であり、サービスを「サービス労働そのものとは区別され、分離されて存在する生産物である」とする説だった。価値形成性という点からすれば、これは「サービス労働価値生産説」にたつ。そして第3は、両説の中間にある斎藤重雄教授と櫛田豊教授の「サービス労働・労働力価値形成説」であり、サービスを「人身サービス」に限定して理解し、「労働力の形成に与るサービス労働のみが、その消費者の労働力の価値…の一部分を形成すると説く」。価値形成性という点では、この説は、労働力の形成を媒介とした「サービス労働価値生産説」にたつ。金子教授は、1990年代までにおよそ以上の3つの説が提起された、とのべる（金子、2011：1－2）。

飯盛信男教授は、ひとも知るように、多数の著書と論文をもって日本におけるサービス労働論の展開とそれをめぐる論争に積極的に参加され、多大の貢献をされてきた論者である。それではこの論争において、飯盛教授はいかなる所論を展開され、その所論はどのような位置にあるのであろうか。金子教授は、飯盛説を次のように位置づけている。

「なお、論争で終始大きな役割を果たされた飯盛の『有用効果説』について一言すれば、それはサービス労働は労働対象をもたないということの特徴としており、そのことと係わって、刀田（和夫教授——引用者）からは『生産物的衣装をまとったサービス商品＝労働説、疑似労働説』とされている」（金子，2011：2）と。つまり金子教授は、飯盛説を、サービスが価値をうむとする「有用効果説」（「サービス＝生産物説」）として位置づけながらも、サービス労働が労働対象をもたないと理解する点では「サービス＝労働説」にも傾斜した理解だ、と指摘されるのである。飯盛教授がここで、サービス労働が労働対象をもたないと主張されている点には注意すべきである。

飯盛教授はこの観点から、斎藤重雄教授と榎田豊教授の「サービス労働・労働力価値形成説」を批判される。経済理論学会第59回全国大会（2011年9月17～18日、於立教大学）で、飯盛教授は、金子報告がおこなわれたのとは別の分科会で、サービス労働について報告されている。おもにその飯盛教授の報告論文「サービス部門の労働過程特性」によって、教授による「サービス労働・労働力価値形成説」にたいする批判内容をみよう。

まず飯盛教授は「サービス労働・労働力価値形成説」を次のように紹介される。「^{ママ}齊藤氏によるサービス提供の労働過程把握では、人間そのものが労働対象であり、サービス労働は労働対象たる人間を加工して労働力という生産物を生産する。そして、サービス労働は労働対象である人間そのものに対象化・物質化されて価値を形成するのである。^{ママ}齊藤説では労働力は実在する生産物であり商品となるのであり、擬制的商品ではない」と。こう紹介したうえで斎藤説を批判される。「この説によれば、サービス労働の生産物たるサービスは労働対象たる人間の内部に、固定した状態で存在することになる。すなわちサービス労働は人間そのものに対象化・物質化されて労働力という生産物を作り出す。これに対し、サービス労働は非有形的な使用価値（有用効

果)を生産するというサービス労働価値形成説によれば、サービスは人間の外に存在し人間によって消費される」(飯盛, 2011b: 2)と。

こうして飯盛教授は「サービスを楽しむ人間は消費者であって労働対象ではない」「サービス部門では労働対象は存在しない」(飯盛, 2010a: 181)という立場から、「サービス労働・労働力価値形成説」を次のように批判される。すなわちそれは、「①人間を労働対象・原料と位置づけ、②労働力を生産物とみなして労働力商品の擬制性を否定し、③消費活動を媒介としての価値形成を説くという三つの誤りを犯している。①の誤りを出発点として、②と③の誤りが生ずる」(飯盛, 2011b: 4)。飯盛教授のこの主張からわかるように、教授による斎藤重雄教授や櫛田豊教授の「サービス労働・労働力価値形成説」批判の眼目は、両教授が「人間を[サービス労働の——引用者]労働対象・原料と位置づけ」る点にこそある。そしてこの理解から、飯盛教授による拙論批判がおこなわれるのである。

2. 飯盛教授の批判

——サービス労働の労働対象は労働力ではない——

飯盛教授の拙論批判は、大きくは3つの論点からなる。第1は、サービス労働の労働対象は労働力ではないにもかかわらず、鈴木は「サービス労働の労働対象は労働力である」とのべているという批判であり、これに関連した、「サービス労働の労働対象は労働力である」という命題は、鈴木が他方で主張している「労働力商品は擬制的商品である」という命題と矛盾する、という批判である。第2は、鈴木が「経営労務・労務管理の視点から指摘した接客労働の特性の多くは、すでに米国のサービス・マーケティング論分野で説かれていた」(飯盛, 2011a: 125)にもかかわらず、これに言及していない、という批判である。そして第3は、鈴木の実サービス労働研究の視角がせまい、という批判である。本節では第1点にお答えする。

飯盛教授のサービス労働の理解が「有用効果説」であり、またその点からサービスが価値を形成するという価値形成説にたつことは上でみたとおりである。そして教授による斎藤重雄教授と櫛田豊教授の「サービス労働・労働

力価値形成説」批判が「人間を労働対象・原料と位置づけ」る点に集中することも、すでにみたとおりである。そしてここから教授は、わたくしの接客労働の定義を批判される。その点からみよう。

わたくしはいろいろの箇所、アメリカの社会学者であるノーナ・グレイザーとロビン・ライドナーの接客労働の定義を、妥当なものとして援用している。すなわち、接客労働の独自性は労働者の労働対象が「顧客、ユーザー、クライアントである」（グレイザー）。接客労働では「人びとが労働過程の原料」になる（ライドナー）というように、である（たとえば、鈴木、2009: 78; 2010: 36）。この理解を教授はまず批判される。

すなわち、鈴木がのべるような「対人サービスの労働過程において顧客が労働対象あるいは原料になる」という主張は、サービス労働は人間＝労働力そのものを生産すると説く斎藤重雄氏らの『サービス労働・労働力価値生産説』と同一のものとなる。…この説によれば、サービス労働は労働力という生産物をつくりだすのであり、そのばあい人間そのものが労働対象（生産物の主要実体すなわち原料）とされる」（飯盛、2011a: 134）と。

上記の箇所でわたくしがのべたのは、接客労働とはなにかという接客労働の定義であって、わたくしはそれをグレイザーやライドナーに依拠して接客労働とは顧客に働きかけてサービスを生産する労働である、その意味で顧客を労働対象とする労働であり、工業労働にならっていえば顧客を「原料」とする労働である、と定義したのである。わたくしはそれ以上のことはのべていない。飯盛教授がわたくしがこの趣旨の文章のをせた箇所を明示していないので断言は控えるが、しかしわたくしの記憶では、どこでもわたくしはこれ以上のことを接客労働の定義としてのべたことはないはずである。にもかかわらず飯盛教授は、ここから鈴木は「サービス労働は労働力という生産物をつくりだす」と理解しており、それだから鈴木は「サービス労働は人間＝労働力そのものを生産すると説く斎藤重雄氏らの『サービス労働・労働力価値生産説』と同一のものとなる」ときめつけるのである。

しかし「顧客が労働対象あるいは原料になる」という主張と、接客労働者がおこなう「サービス労働は労働力という生産物をつくりだす」という主張とのあいだには、かなりの距離がある。わたくしは接客サービス労働の労働

対象は顧客であり、接客サービス労働者は顧客に働きかけるとのべたけれども、飯盛教授が批判の対象とする「サービス労働・労働力価値生産説」におけるように、サービスが無形で人間そのものに「対象化・物質化」されると理解し、この「対象化・物質化」によってサービスが（顧客の）労働力という生産物に結果するとは、わたくしの書いたどの文章でものべていないはずである。すでに読者もお気づきであろうが、飯盛教授の最大のねらいは、サービス労働の消費が労働力（商品）の形成に結果するという斎藤重雄教授や榎田豊教授の見解を批判するところにある。しかし以上のべたところからしてあきらかなように、わたくしの理解が、「斎藤重雄氏らの『サービス労働・労働力価値生産説』と同一のものとなる」というのはいかにも強引で、無理な解釈であることは、読者にもおわかりいただけるであろう。

わたくしが以上のように考えていたところに、ちょうど斎藤重雄教授から論文（斎藤、2011）の抜刷を頂戴した。そこには以上のわたくしの解釈が、飯盛教授の批判対象である斎藤教授ご自身によって正しく提示されていた。斎藤教授はこの論文で、飯盛教授の拙論批判が「見当はずれ」あるいは「勘違い」によることを明快に指摘されている。

斎藤教授はまず、飯盛教授の次の主張を紹介される。「対人サービスの労働過程について顧客が労働対象あるいは原料になるという主張は、労働力を実在の生産物さらに商品とみなすものである。このことは、鈴木氏じしんが以前の著作で強調した『労働力商品は擬制的商品である』という主張と矛盾するのではないか」（斎藤、2011: 71）と。そのうえで斎藤教授は、このようにのべられる飯盛教授を、次のように批判される。「第1に、鈴木氏の『矛盾』を指摘するこの一文は、飯盛氏の見当外れあるいは勘違いである。なぜなら、飯盛稿で紹介されている限りでの鈴木稿では、接客労働——鈴木氏のサービス労働——の対象を『顧客』や『消費者』としているが、『労働力』とはしていないからである。立ち入れば、飯盛稿によると、『労働対象が顧客あるいは消費者』…、また鈴木氏がR. ライドナーに依拠して『接客労働では顧客が『労働過程の原料』となり顧客が労働過程で『労働対象』となる』…と言って顧客を扱っているが、労働力を扱っていない。／したがって、飯盛氏のコメントは、独り相撲的に、顧客や消費者を労働力に置き換えたものであり、それ

に「コメントに——引用者」値しない」(同上、引用文中の／はパラグラフの切れ目を表わす、以下同様)。

斎藤教授は、わたくしののべたところを正確に理解しておられる。わたくしは、「接客労働…の対象を『顧客』や『消費者』としているが、『労働力』とはしていない」からである。したがってわたくしが接客労働の対象を「顧客」や「消費者」と規定することは、「労働力商品は擬制的商品である」というわたくしの主張と矛盾しはしない。飯盛教授が、わたくしが接客労働では顧客が労働対象あるいは原料になると書いているのをみて、ここに斎藤教授や櫛田教授の「サービス労働・労働力価値生産説」を読み込んだのは、まさに飯盛教授のいわば早とちりであり、「見当外れ」あるいは「勘違い」であって、「独り相撲的」「置き換え」であつたにすぎない。

第1点について、わたくしの反論は以上で尽きている。しかし飯盛教授が労働力商品は擬制的商品であるといわれるばあい、その擬制的商品の理解は、わたくしが労働力商品は擬制的商品であるとする理解とは大きく異なっている。そしてわたくしの判断では、飯盛教授はその点に気づいておられない。労働力商品は擬制的商品であるという主張はわたくしの労働力商品理解の根幹をなすので、飯盛教授とわたくしのあいだの擬制的商品の理解のちがいはここで明確にしておく必要があるし、この擬制的商品としての労働力商品の理解がわたくしの接客サービス労働の理解と矛盾するものではないことも、あわせて提示しておく必要がある。

わたくしは、斎藤教授や櫛田教授が主張される「サービス労働・労働力価値生産説」を正しいとは思わない。理由は、労働者が消費する消費財やサービスの価値が、労働者の個人的消費過程によって労働者の労働力に移転されるとみる見方に賛成しないからである。それは「サービス労働・労働力価値生産説」の批判者の多くが指摘するように、労働者による消費手段の個人的消費過程を、資本による商品の生産過程における生産手段の価値移転過程と同一視しており、つまりは生産過程と消費過程を混同するものである。そればかりではない。労働者の個人的消費過程を機械的に労働者用消費財の価値移転過程と理解することは、ひいては労働者の個人的消費過程における賃労働関係の再生産にかかわる多くの媒介的要素(たとえば家事労働の役割)を

看過することにつながる。わたくしは拙著（鈴木，1999）でそのことはのべたので、ここでは繰り返さない。

ただ、資本の生産過程における生産手段の価値移転の過程にならって、労働者の個人的消費過程では消費手段の価値が労働力に価値移転されるとする理解が問題をはらむものであることは、ふるくは宇野弘蔵「労働力なる商品の特殊性について」（宇野，1971，初出は1948）で指摘され、さらにはすでに30年前に中西洋教授によって「“家畜的”賃金論」（中西，1982：621）と揶揄された理解である。このような理解を21世紀の現時点で提示する論者は、まずこれらの先学の指摘を検討・批判しつつ自説を展開すべきであろうという思いがある。しかしそれを論ずることは本稿の目的からそれるので、いまは措く。

飯盛教授も、消費手段の労働力価値移転説を批判される。『『資本論』…は…労働力の価値は…労働力の所有者である労働者の維持・再生産のために必要な生活資料の生産に必要な労働時間…によってきまる、と述べる。労働力は生産物そのものではないからこそ、その価値はその生産に必要な生活資料の価値によって間接的に定まるのである」（飯盛，2010b：84）。この文章から判断すれば、飯盛教授が労働力商品を擬制的商品といわれるばあい、労働力商品が労働生産物ではなく、したがってその価値が生活資料の価値によって定まる点にこの商品の擬制性をみている、と理解できる。この限りでは、この理解は、宇野弘蔵教授らが強調してきた労働力商品の「特殊性」の理解をこえるものではない。すなわち、労働力商品は労働の生産物でないために資本がこれを直接生産することはできず、資本が賃金と引き換えに労働者にあたえる生活資料の価値によって間接的にその価値を決定される、という理解である。飯盛教授はこうした理解はしめられるが、そのさい、労働力という商品が現実存在し、それが労使間の現実の取引対象となっている点には、飯盛教授はまったく疑問を提出されていない。

だが同じく「労働力は擬制的商品である」と主張するわたくしは、この点で飯盛教授とはまったく理解を異にしている。わたくしは拙著（鈴木，1999）で、労働力なる商品は実在しないという意味で擬制的商品であり、そのような商品が労使間の現実的取引対象となっていると理解するのは誤りである、

と主張したのである。また同じく、労働力なる取引対象が労使間で賃貸借されるという賃貸借説も、わたくしは誤りとして退けている。労使間では労働力なる対象が賃貸借されているわけでもない。ところが飯盛教授は、「労働力商品擬制説にたつ鈴木氏はさらに、その取引は売買ではなく、賃貸借としてとらえるべき、とみている」（飯盛、2011a: 136）とのべるのである。だがわたくしはそんな見方はしていない。商品売買説も賃貸借説も、ともに明確に否定しているのである。すなわちわたくしは「労働力にたいする商品売買や賃貸借の規定は、まさしく、生産過程における資本金家と労働者との関係から、流通部面における貨幣支払いを条件とする両者の取引関係を、モノの取引関係に類推することから与えられているにすぎない」（鈴木、1999: 223）というのである。じっさいには、流通部面での労使間の取引では労働力の売買も労働力の賃貸借もおこなわれない。労働力の売買という説明も労働力の賃貸借という説明も、生産過程における従属的労働関係をみちびくために分析者によって流通部面に設定された説明上の（したがって実在しない）擬制的商品概念または擬制的賃貸借対象に依拠することで成り立っているにすぎない。くわしくは拙著を参照していただくほかないが、拙著でも繰り返し注意をうながしているように、労働力なる商品は実在しないという意味で、わたくしは労働力商品を「擬制的商品」と呼ぶのである。飯盛教授のいわれる擬制的商品とはまったく意味が異なることは、読者にもおわかりいただけるであろう。飯盛教授が拙見を批判されるのは自由だが、批判を試みる以上は、他人の論稿を最後まで読んでからおこなうべきであろう。

そして、わたくしが接客サービス労働が人間の労働力という生産物をつくりだすなどと主張していない以上、わたくしが労働力商品を以上の意味で擬制的商品と理解するとしても、こうした理解と、接客サービス労働の労働対象は顧客であるとするわたくしの理解が矛盾することもないのである。

3. 飯盛教授の批判

——鈴木によるサービス・マーケティング学派の無視——

飯盛教授による拙論批判の第2の論点に移ろう。教授はわたくしの議論を

とりあげて、こう批判される。すなわち、「鈴木氏の諸論稿では、一九九〇年代以降にアメリカの社会学分野で展開された生産労働と異なるサービス労働の特殊性をめぐる議論が紹介されて、それをふまえた主張がされている。だが米国ではこの議論はマーケティング論の分野でサービス・マーケティング論として、すでに一九七〇年代から始まっている」（飯盛、2011a: 140）と。こうして教授はブラウ、ラブロック、サッサー、ジャッド、ショスタックなどのサービス・マーケティング論者やそれを日本に紹介した浅井慶三郎氏らの著書をあげる。おそらく教授は、わたくしがアメリカ労働社会学で問題にされている接客サービス労働論に依拠して議論を展開しているものの、そのような議論は米国のサービス・マーケティングの分野ではすでに「一九七〇年代から始まっている」事実を知らず、鈴木はうかつにもこの研究成果を無視して議論を展開している、といたいのであろう。

たしかにわたくしの接客労働論は、アメリカの H・ブレイヴァマンの流れに立つ労働過程研究の一環として遂行しているものであるから、その点で接客労働への接近視角がせまいといわれれば、そのとおりであると答えするほかない。ただこれについては、2 点のべておきたいと思う。第 1 は、飯盛教授のいわれるサービス・マーケティング学派が「生産労働と異なるサービス労働の特殊性」を唱えだしたのは「一九七〇年代から」だとしても、「サービス・マーケティング・トライアングル」に注目して、これを固有に論じはじめたのはいつごろかという点と、第 2 は、サービス・マーケティング学派と労働過程学派との考察視角のちがいをどのように評価すべきか、という点である。

第 1 点からのべる。わたくしもアメリカ経営学でサービス労働の特殊性が早くから着目されてきた事実は知っている。とくに、接客労働者の統制方法として、1970 年代以来、サービスの生産ライン・アプローチとエンパワーメント・アプローチという 2 つの方法が対立的に展開されてきたことは、拙論でも指摘したとおりである（鈴木、2009: 80）。ただ飯盛教授の最近の論稿でわたくしがはじめて知ったのは、サービス・マーケティング学派が「サービス・マーケティング・トライアングル（3 極関係——引用者）」に着目しはじめたのは意外に最近のことだ、という点である。飯盛教授はこういわれてい

る。

「社会学の分野でS・ベンソン、R・ライドナーらによって唱えられた『接客労働の三極関係論』は、サービス・マーケティング論では、一九九〇年代にM・ビンター、C・グリュンルース、P・コトラーなどによって『サービス・マーケティング・トライアングル』として唱えられている」（飯盛、2011a：141）。

みられるように、サービス・マーケティング学派が「サービス・マーケティング・トライアングル（三極関係——引用者）」を「唱え」だしたのは、飯盛教授によれば、一九九〇年代だとされている。だが教授も知るように、わたくしが接客労働の三極関係を展開した業績としてとりあげたR・ライドナー『ファーストフード、ファーストトーク』（Leidner, 1993）は1993年に出ており、S・ベンソン『対抗文化——アメリカのデパートにおけるセクスウーマン、管理者および顧客、1890-1940年——』（Benson, 1986）はもっと早く、1986年に出版されている。ベンソンの著書はその副題がしめすように、「三極関係」を一九八六年の時点で正面から論じた先駆性をもつ本である。あるいは「感情労働」の概念を駆使して航空会社の客室乗務員と集金人の業務を分析した、そして日本でも邦訳が出版されて以来「感情労働」という言葉を一挙に普及させたA・R・ホックシールド『管理される心』（2000）は、そのなかで明言してはいないが、接客サービス労働の核心を「三極関係」にみているのであり、これの原著は一九八三年に出ている。だとすると、欧米の左派労働社会学が（そしてそれに属する労働過程学派が）「接客労働の三極関係論」に着目したのはサービス・マーケティング学派よりも遅れていたわけではなく、むしろそれよりも早かった、ということにならないか。むしろ主張がいつなされたかは問題ではなく、わたくしがサービス・マーケティング学派を無視している点こそがまず問題とされるべきかもしれない。しかしすくなくとも「接客労働の三極関係論」に限れば、わたくしがとりあげた労働過程学派の、サービス・マーケティング学派にたいする先行性は主張できるのであり、この点でわたくしがサービス・マーケティング学派をさしあたり無視してまず労働過程学派の見解をとりあげたとしても、それは学問研究の先行性という形式面からもゆるされることであらうと考える。しかしこの点よりも重要なのは、

第2の点である。

第2の点は、サービス・マーケティング学派と労働過程学派との考察視角のちがいをどのように評価すべきか、という点である。飯盛教授は、率直にこのべておられる。「米国のサービス・マーケティング関係の文献のなかに、鈴木氏がとりあげた接客労働を論じた社会学の文献・論文は登場しない。これは学問分野のちがいによるものなのであろうか」（飯盛、2011a: 142）と。

まさにそのとおりである。むろん両者のあいだに学問的交流がまったくないとはいえないけれども、わたくしのせまい労働社会学の知見の範囲によってもそれはごく乏しい、といわざるをえない。なぜそうなのか。考えられる理由をのべよう。

M・コルジンスキ (Korczynski, 2002) は、接客サービス労働にたいする新たなサービス・マネジメント学派の見解と、批判的労働社会学の見解とを対比的に考察し、新たなサービス・マネジメント学派の考察の欠陥をあかすみに出している (Korczynski, 2002: ch.2)。彼がいう新たなサービス・マネジメント学派 the new service management school が、飯盛教授のいわれるサービス・マーケティング学派にあたる。彼がこの学派と対立するものとして位置づけるのは、批判的労働社会学あるいは「サービス労働の批判的見方」であり、これに属するのは、①マクドナルド化テーゼで知られる G・リツア (1999)、②消費と労働におけるアイデンティティを考察するドゥ・ゲイ (du Gay, 1996)、③コクバーン、フィルビィ、スタインバーグなどのサービス労働のフェミニスト分析派、である (Korczynski, 2002: 42)。彼は後のほうの批判的労働社会学にも批判的立場をとるのだが、ひろい意味では彼自身もこの学派に属する。むしろ彼が徹底した批判の目を向けるのは、前のほうの新たなサービス・マネジメント学派、飯盛教授のいわれるサービス・マーケティング学派、である。

コルジンスキによれば、新たなサービス・マネジメント学派は、サービスの生産ライン・アプローチにたいする批判から出発する。すなわち、管理者が生産ライン・アプローチを採用するとすれば、断片的な低熟練の職務とテクノロジー利用のために、労働者にひどい接客サービス態度をとらせるばか

りでなく、退屈と不満によってサービス労働者をも辞職させてしまう、と。これを是正するにはサービスの質を改善するほかなく、そのためには新たな人的資源管理 (Human Resource Management; HRM) の実践が必要になる、とこの学派は論じる。新たな HRM は、従業員の周到な選抜、高質の訓練、支援システムの整備、エンパワーメント、チームワーク、適切な業績測定、報酬と業績承認、サービス文化の開発といった要素からなるが、とりわけコルジンスキが着目するのは、新たなサービス・マネジメント学派が、管理者―労働者―顧客からなる接客労働の3極関係をとらえる仕方であり、また3極関係に改善を求める仕方である。

コルジンスキはのべる。この学派のサービス改善のキーマン処方箋は「3者ともに得するシナリオ a win: win: win scenario」であり、この学派は、顧客志向、顧客の重視こそがこのシナリオを実現する、と説く。すなわち、企業が顧客を重視すれば高質のサービスをうみだすので、顧客は得をする。企業が顧客に接近すれば、顧客情報を得て顧客の再来を実現することが可能となって競争に打ち勝つので、企業は得をする、労働者も、顧客に高質のサービスをあたえる機会と自律性によって動機づけられ、顧客サービスの価値にもとづいて行動するようにエンパワーされるので、得をする、と (Korczynski, 2002: 26; 2001: 79-80)。

そしてこのシナリオを支えるのが「満足の反映関係 satisfaction mirror」である、とされる。すなわち、労働者が顧客の満足をうみだすならば労働者の職務満足がうみだされ、逆に労働者が職務に満足していれば顧客も労働者から高質のサービスをうけとるので、両者は相関する。しかしコルジンスキは、この見方を支持する研究はなんの経験的証拠も提出していない、と批判する (Korczynski, 2002: 19, 29-33, 40)。

コルジンスキはさらにふみこんで、この学派が依拠するサービス・マネジメントの根本的前提をあきらかにする。それは、サービスの職場には利害対立が存在せず、当事者間の利害の究極的な一致と調和が想定される点である。管理者と顧客の利害が一致するのは、顧客が満足すれば顧客が企業に忠誠をしめすようになり、したがって企業はもうかる収入を保証されるからである。証明がむずかしい労働者と顧客の利害の一致は、労働者が顧客を満足させれ

ば労働者は職務に満足し、逆に労働者が職務に満足すれば顧客も労働者から高質のサービスをうけとるという、満足の反映関係によって達成される。だから満足の反映関係とは、顧客、労働者、管理者の3人のすべての当事者の利害の共通性をうみだすための工夫であるにすぎない。こうなれば3人の当事者間にどんな敵対や対立が生じるとしても、それは利害の衝突ではなく、訂正可能な誤ったコミュニケーションの結果であるにすぎない。たとえば労働者が顧客に高質のサービスを引き渡すことができないとき、顧客にも労働者にも欲求不満と緊張が生じ、顧客は、管理者か労働者にたいして不満をもつ。しかしこれは、企業が適切に「顧客の声」を聞かなかったせいであり、誤ったコミュニケーションの結果なのである (Korczynski, 2002: 37-39)。

以上のコルジンスキの批判の要点は、新たなサービス・マネジメント学派が、接客サービスの3極関係のうちに資本主義的生産関係に由来する構造的な利害対立と力関係をみていない、という点にある。新たなサービス・マネジメント学派にたいする、このコルジンスキの批判は正しいと思われる。じっさい Zeithaml and Bitner (1996), Zemke and Schaaf (1989), ヘスケット (1992), アルプレヒト／ゼンケ (1988) など、この学派に属する論者の本にあたれば、コルジンスキの見方が完全に裏書きされているのをみる。この点で、現代経営学のサービス・マネジメント学派やこれを志向する人的資源管理学派が接客サービス労働過程を分析する視点は、ブレイヴァマンの流れにたつ労働過程学派がそれを分析する視点とは根本的に異なるのである。

すでに紹介したように、飯盛教授は、アメリカのサービス・マーケティングの分野の議論をわたくしがとりあげていないと指摘し、労働社会学とサービス・マーケティングのあいだに交流がないのは「学問分野のちがいによるものなのであろうか」と疑問を寄せられていた。わたくしがサービス・マーケティング学派の成果を全面的にとりあげてをしないのは、労働過程学派の見方を支持するからである。これにたいし飯盛教授は、サービス・マーケティング学派が「接客労働の三極関係論」に言及している点を、ただ無批判に指摘・紹介されるだけである。この学派による「三極関係論」の考察では、コルジンスキが指摘したように、管理者-労働者-顧客という3当事者間の構造的な利害対立に注意が払われないばかりでなく、満足の反映関係とい

う工夫によって3人の当事者の利害対立がみごとに解決され、利害の調和がうみだされてしまう点を、したがって学問的見地からは問題をもつサービス・マーケティング学派の考察方法の欠陥を、飯盛教授は批判しないばかりでなく、それに言及すらしていない。両学派の交流が乏しいのも、サービス労働にたいする接近視角の相違のためであり、批判的労働社会学が、とくに労働過程学派が、新たなサービス・マネジメント学派の接客労働過程論やHRMと距離をおくのはとうぜんのことなのである。

4. 飯盛教授の批判

——鈴木の研究視角のせまき——

飯盛教授による拙論への批判点のうちで残っているのは、鈴木の研究視角のせまきにたいする批判である。飯盛教授はこれを3点にわたって指摘される。

「鈴木氏の諸論稿は、労働者統制・労務管理システムにおけるサービス部門の独自性をとらえようとしたものである、といえる。氏の研究は職場・企業のなかでの労使関係に限定されており、経済社会全体のなかでサービス部門・サービス労働の独自性をとらえるという視点はみられない」（飯盛、2011a: 138）と。

さらに教授は、故芝田進午教授の労働論を肯定的に評価されたうえで、続けられる。「芝田氏が指摘されたように、労働論の研究においては労働過程を土台としつつ、社会的再生産と階級関係の分析視点を貫くべきである。鈴木氏が論じる接客労働の担い手は階級規定からみれば、『労働者と自営業者の境界線』にあり、その分析には労使関係論だけでなく中小企業・マイクロビジネス論の視点も必要であろう。また、サービス産業は異種混成産業であり、社会的再生産におけるその役割は多種多様である。生産と消費の同時性というサービス提供の労働過程の特性から引き出される『三極関係』を手掛りに、直ちに顧客との連携による接客労働者の管理者への抵抗の可能性を説くべきではないであろう。／芝田進午氏の精神的労働論各論では、教育、医療、公務、文化への国民諸欲求とそれを担う労働者との連携、すなわち社会的再生

産におけるそれぞれの位置づけを踏まえた精神的労働者と国民の連携が強調されている」(飯盛, 2011a: 139)。このあと、飯盛教授の著書での再生産的部門と非再生産的部門との区別から現代資本主義の腐朽性・浪費性を説く必要がのべられ、非再生産的活動分野での「国民と連携した」再生産的活動への転換が課題となる、と結ばれる(飯盛, 2011a: 139-140)。

つまり、

- ①鈴木が論じる接客労働者は「労働者と自営業者の境界線」にあるので、その分析には労使関係論だけではなく中小企業・マイクロビジネス論の視点も必要であるのに、それがない点で、
- ②また、鈴木は接客労働研究には、「経済社会全体のなかでサービス部門・サービス労働の独自性をとらえるという視点はみられない」点で、
- ③さらに、階級間の連携は本来、芝田進午教授のように社会的再生産の位置づけをふまえた精神的労働者と国民の連携として説くべきであり、また飯盛教授のように生産労働と不生産労働との区別にもとづく再生産的活動への転換として説かれるべきなのに、鈴木はたかだか顧客との連携による接客労働者の管理者への抵抗の可能性を(しかもまちがって)説くにすぎない点で、せますぎる、といいたいのであろう。

わたくしは、①接客サービス労働研究は、大規模なかたちで組織化されている賃労働としての接客労働を考察の中心にすえるべきだと考えている点で、接客労働者が「労働者と自営業者の境界線」にあるとは思わないし、資本主義分析における労働過程の中心性を考慮すれば「中小企業・マイクロビジネス論の視点」からサービス労働をとらえることよりも、まずは大企業における労使関係の分析を先行させるべきだと考えている。また②マクロ的に「経済社会全体のなかでサービス部門・サービス労働の独自性をとらえる」ことは有意義かもしれないが、他方では労働過程のミクロの構造に光をあてることによって、マクロ的分析ではけっしてとらえることのできない職場の力関係や利害関係や労働者の性格をあかろみに出すことができると考えている。しかしこれらはむしろわたくしの問題関心から採用する方法的立場であって、わたくしは飯盛教授が「中小企業・マイクロビジネス論の視点」から接客労働を考察したり、「経済社会全体のなかでサービス部門・サービス労働の独自

性をとらえ」たり、あるいはマクロ的観点からサービスセクターの分析を試みる点に、なんら学問的異議を唱えるものではない。したがって、①②における飯盛教授とわたくしとの研究方法上の相違は、接客サービス労働にたいする問題関心の相違にもとづくのであり、それを飯盛教授がわたくしの研究方法の欠陥とみなすのは当を得ていないだろう。

その点では同じく、③階級間の連携を社会的再生産の位置づけをふまえた精神的労働者と国民の連携として説いたり、生産労働と不生産労働との区別にもとづいて非再生産的活動の再生産的活動への転換を説くことも、故芝田進午教授や飯盛教授におまかせしたいと思っている。ただわたくしは、飯盛教授が一方で、鈴木がとりあげていないと批判した現代経営学のサービス・マーケティングの議論をきわめて重視されつつ、他方で、芝田進午教授の労働論や労働運動論を支持すべきだと説かれるさいの、飯盛教授のサービス労働研究の方法的立場の落差には違和感を抱くが、しかしこの点はいまは措く。

看過できないのは、飯盛教授が、旧ソ連や中国では教育と生産労働を結合して、肉体労働と精神労働の分裂を止揚する試みがはじまっているなどと礼賛していた教条主義的マルクス主義の色彩が強い芝田進午教授の労働論（芝田、1961: 13）を無条件に肯定されている点である。しかしこのような労働論を今日的時点で肯定するからには、その教条主義にたいする飯盛教授の現在の立場の表明とともに、このような労働論を肯定する根拠となる今日的事実の提示が必要だと考える。

飯盛教授が賛意をしめされている芝田教授の主張には、いたるところに首をかしげたくなる文言がみられる。たとえば、医療労働については「国家独占資本主義」のもとで医療費を高めるか引き下げるかは労働力の価値を高めるか引き下げるかという対立になるとして、「資本は、国民医療費をひきさげる、あるいはその増大を抑制しようとつとめるが、階級闘争の結果、国民医療費は増大せざるをえない」と主張される（芝田、1976: 29-30）。医療労働における階級間の連携や国民の連携についてはこういわれる。「医療労働者は、開業医、医療協同組合、民医連ならびに保健所の労働者、患者・国民と連帯し、情勢に応じては医療資本ないし国公立病院の管理職をもふくめて統一行動・統一戦線を発展させ、対米従属的な国家独占資本主義の医療政策、社会

保障破壊政策と対決しないわけにはゆかない」(同上: 36)。前のほうの文章では、階級闘争の結果として国民医療費が増大しているかどうかが問題であるし、後のほうの文章では医療労働者間の連帯はともかく「医療資本ないし国公立病院の管理職をもふくめて統一行動・統一戦線を発展させ」ることが可能なかどうか、ただちに問われる。

公務労働の国民との連帯については次の記述がある。「こうした公務労働の発展のためにも、公務労働運動は、住民・国民との統一を発展させないわけにはゆかない。というのは、公務労働は、それ自体が自己目的ではなく、…社会の存続・発展のための住民・国民の共同業務だからである。それゆえ、公務労働運動は、必然的に、…自治体の民主的改革の運動、住民運動とむすびつかざるをえない」(芝田, 1977: 67-68)。民間労働者との連帯についてはこういわれる。「たとえば労働行政の労働者は、失業対策、職業紹介、労働基準監督等をつうじて労働者の統一に寄与できるし、また労働条件の向上に寄与することを本務にしている。公務労働の他の多くの部門の労働者も、それぞれの部門につながる民間企業の労働者と団結せざるをえない関係にあり、またそのことをつうじて日本の労働者階級全体の統一に寄与しうるはずである」(同上: 71)。

芝田教授の主張は、事実分析なのか労働運動の当為論なのか、判然としなればあいが多い。しかしそれにしても、これらの運動の団結や統一にかんする文言は、かつての労働運動論の公式主義的ステレオタイプに属するものであり、このような労働運動論のお題目やスローガンのうちに、医療労働や公務労働の団結や国民との連携の真実の基礎が提示されているとは、わたくしにはとても思えない。これにたいしわたくしは、接客労働過程という限定された領域からではあるが、接客労働者と顧客の連携にもとづく抵抗の可能性を、その客観的基礎とともに、指摘したのである。だが芝田教授の労働運動論やその国民との連携論を支持する飯盛教授は、このような「抵抗の可能性を説くべきではない」(飯盛, 2011a: 139)とされる。わたくしは接客労働者の統制の矛盾から、労働者と消費者の連携の客観的基礎を提示して抵抗のわずかな可能性を指摘したのだが、飯盛教授はそれは誤りであり、芝田教授がいわれるような労働者階級の団結や国民との統一を考えなければならない、

と主張されるのである。飯盛教授は、芝田教授の主張をたんに労働運動論のお題目やスローガンとしてではなく学問的提言として受けとめ、それを今日的時点での諸階級が属する諸産業の動向やそこでの労働者の状態にそくした現実的な階級間の連帯の可能性として考えておられるのであろうか。だとすれば、まずその事実的根拠をしめす必要があろう。それなしに芝田教授の主張は正しく鈴木は誤りだといわれても、芝田教授の主張はもちろん飯盛教授の主張も、わたくしはどうてい受け入れることはできないのである。

以上の点で飯盛教授がご自身の研究方法上の立場と、その主張を支える事実的根拠とを提示され、それが合理的であると認められるならば、視野をひろくとったサービス部門・サービス労働の研究も有意義となると、わたくしも思わないわけではない。しかしこの点でわたくしは、どうしても欧米の労働過程研究に先鞭をつけたブレイヴァマンの研究に思いをいたさざるをえないのである。ブレイヴァマンの労働過程研究は、「普遍的市場」などの議論にみられるような労働過程の変化が賃金労働者の消費生活におよぼす影響や、アメリカにおける職種間の労働移動の変化など、労働過程の直接的考察をこえる面を含んではいる。けれども彼の中心的考察は、資本主義的労働過程の統制原理としてのテイラリズムの分析に限定され、「経済社会全体のなかでサービス部門・サービス労働の独自性をとらえ」たり、労働者を「中小企業・マイクロビジネス論の視点」からとらえたりするほどの、ましてや「教育、医療、公務、文化への国民諸欲求とそれを担う労働者との連携」(飯盛, 2011 a: 139) を説くほどの、研究視野のひろさをもつものではけっしてなかった。にもかかわらず、ひともしるように、ブレイヴァマンの労働過程研究は欧米左派の労働研究に衝撃的な影響をあたえ、「ブレイヴァマニア」と呼ばれる熱狂的支持者をうみだしてきたのである。

だから労働研究で大事なことは、研究視野の外面的な広狭ではなく、まずは資本主義の現実に入り込む考察の深さと、資本主義的労働の本質にせまる考察の普遍性にあると考えるのである。

引用文献

- アルブレヒト／ゼンケ (1988) 『サービスマネジメント革命』(Albrecht, Karl and Ron Zemke (1985) *Service America!*, Homewood, Illinois : Dow Jones-Irwin Inc.), 野田一夫監訳, HBJ 出版局。
- Benson, Susan Porter (1986) *Counter Cultures: Saleswomen, Managers, and Customers in American Department Stores, 1890-1940*, Urbana and Chicago: University of Illinois Press.
- du Gay, Paul (1996) *Consumption and Identity at Work*, London : Sage Publication.
- ヘスケット, ジェームス L. (1992) 『サービス経済下のマネジメント』(Heskett, James L. (1986) *Managing in Service Economy*, Boston : Harvard Business School Press), 山本昭二訳, 千倉書房。
- ホックシールド, アーリー・ラッセル (2000) 『管理される心——感情が商品になるとき——』(Hochschild, Arlie R. (1983) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, California: University of California Press) 石川准・室伏亜希訳, 世界思想社。
- 飯盛信男 (2010a) 「複雑労働還元問題とサービス労働——森田成也氏の近著によせて——」『佐賀大学経済論集』(佐賀大学経済学部) 第42巻第 6 号。
- (2010b) 「サービス労働と労働力商品の擬制性——斎藤重雄氏への回答——」『佐賀大学経済論集』(佐賀大学経済学部) 第43巻第 2 号。
- (2011a) 「接客サービス労働の労働過程——鈴木和雄氏の諸論稿の検討——」『佐賀大学経済論集』(佐賀大学経済学部) 第43巻第 5 号。
- (2011b) 「サービス部門の労働過程特性」経済理論学会第59回全国大会報告論文。
- 金子ハルオ (2011) 「サービス論争の到達点と今後の課題」経済理論学会第59回全国大会報告論文。
- Korczynski, Marek (2001) “The Contradictions of Service Work: Call Centre as Customer-Oriented Bureaucracy”, in Sturdy, Andrew, Irena Grugulis and Hugh Willmott (eds.) *Customer Service: Empowerment and Entrapment*, Houndmills: Palgrave.
- (2002) *Human Resource Management in Service Work*, Houndmills : Palgrave.
- Leidner, Robin (1993) *Fast Food, Fast Talk: Service Work and the Routinization of Everyday Life*, Berkeley, California : University of California Press.
- 中西 洋 (1982) 『増補 日本における『社会政策』・『労働問題』研究』東京大学出版会。
- リッツア, ジョージ (1999) 『マクドナルド化する社会』(Ritzer, George (1996) *The McDonaldisation of Society*, Revised Edition, London : Pine Forge Press) 正岡寛司監訳, 早稲田大学出版部。
- 斎藤重雄 (2011) 「『接客労働』とサービス労働——飯盛信男氏の見解と鈴木和雄見解へのコメントを巡って——」『経済集志』(日本大学経済学部) 第81巻第 2 号。

芝田進午（1961）『人間性と人格の理論』青木書店。

——（1976）「序章 医療労働の理論」芝田進午編『医療労働の理論』青木書店，所収。

——（1977）「序章 公務労働の理論」芝田進午編『公務労働の理論』青木書店，所収。

鈴木和雄（1999）『労働力商品の解説』日本経済評論社。

——（2009）「接客労働の統制方法」『季刊・経済理論』（経済理論学会）第45巻第4号。

——（2010）「接客労働の3極関係」『季刊・経済理論』（経済理論学会）第47巻第3号。

宇野弘蔵（1971，初出は1948）「労働力なる商品の特殊性について」『価値論の研究』東京大学出版会，所収。

Zeithaml, Valarie A. and Mary Jo Bitner（1996）*Service Marketing*, New York: McGraw-Hill.

Zemke, Ron and Dick Schaaf（1989）*Service Edge : 101 Companies That Profit from Customer Care*, New York : Penguin Books.